

NA MATRIX DOS INDICADORES:

◊ Oráculo guia do CoE IA



JACQUELINE MAIA DOS SANTOS

INTRODUÇÃO

No cenário competitivo do setor bancário, a capacidade de inovar e entregar valor em escala tornou-se mais do que um diferencial: é uma necessidade estratégica. É nesse contexto que surge o Centro de Excelência em Inteligência Artificial (CoE IA), um núcleo de inovação dedicado a transformar tecnologia de ponta em soluções práticas que potencializam resultados.

Composto por uma equipe multidisciplinar de especialistas, o CoE IA tem como missão impulsionar a eficiência operacional, melhorar a experiência dos clientes e fortalecer a governança em torno do uso de IA. Para alcançar esses objetivos, é fundamental medir continuamente o impacto e o desempenho de suas iniciativas.

Este eBook apresenta um conjunto de Indicadores de Desempenho elaborados para refletir o impacto do CoE IA em diferentes frentes. Esses indicadores servem como bússola para avaliar a efetividade das operações, identificar oportunidades de melhoria e alinhar esforços com as metas estratégicas do banco.

Prepare-se para uma jornada por estratégias, metas e resultados que ilustram como a inteligência artificial não é apenas uma ferramenta, mas um motor de inovação contínua.

Vamos começar?



CAPÍTULO 01

Indicadores Gerais do CoE IA

Indicadores Gerais COE IA

- 1. Taxa de Adoção de Soluções IA:** Percentual de áreas do banco que utilizam as soluções desenvolvidas pelo CoE.
- 2. Tempo Médio de Resposta a Demandas Internas:** Tempo médio entre a solicitação e o início do desenvolvimento de soluções de IA.
- 3. Retorno sobre Investimento (ROI) em IA:** Receita gerada ou economia proporcionada pelas soluções de IA em comparação ao custo do CoE.
- 4. Nível de Satisfação das Áreas Usuárias:** Média da avaliação de feedback (em escala de 1 a 5) sobre as entregas realizadas pelo CoE.
- 5. Número de Projetos Concluídos:** Quantidade de projetos entregues dentro do prazo e do orçamento planejados.

CAPÍTULO 02

Indicadores de Gestão

Indicadores de Gestão

- 1. Cumprimento do Planejamento Estratégico:** Percentual de metas anuais atingidas pelo CoE IA.
- 1. Taxa de Alocação de Recursos:** Percentual de aproveitamento ideal de capacidade da equipe.
- 2. Taxa de Retenção de Talentos:** Percentual de colaboradores que permanecem na equipe ao longo de um período de 12 meses.



CAPÍTULO 03

Indicadores de Engajamento e Capacitação

Indicadores de Engajamento e Capacitação

1. Número de Treinamentos Realizados: Quantidade de eventos de capacitação para colaboradores do banco.

2. Taxa de Conclusão de Treinamentos: Percentual de participantes que finalizam as capacitações oferecidas.

3. Taxa de Engajamento com IA: Percentual de colaboradores do banco que utilizam soluções IA no dia a dia após treinamento.

4. Índice de Satisfação dos Treinamentos: Avaliação média dos treinamentos oferecidos pelo líder de engajamento.



CAPÍTULO 04

Indicadores de
Soluções Low Code

Indicadores de Soluções Low Code

- 1. Tempo Médio de Desenvolvimento (TMD):** Tempo médio necessário para desenvolver uma solução low code.
- 2. Taxa de Reutilização de Componentes:** Percentual de soluções que utilizam módulos ou componentes previamente desenvolvidos.
- 3. Número de Soluções Entregues:** Quantidade de entregas concluídas e implementadas.
- 4. Índice de Redução de Retrabalho:** Percentual de soluções aprovadas sem necessidade de grandes ajustes.



CAPÍTULO 05

Indicadores Chat
CAIXA

Indicadores Chat CAIXA

- 1. Taxa de Resolução no Primeiro Contato:** Percentual de atendimentos resolvidos pelo chat sem necessidade de escalonamento.
- 2. Precisão do Modelo:** Percentual de respostas corretas ou úteis geradas pelo chat.
- 3. Satisfação do Usuário Final:** Nota média das avaliações feitas pelos clientes sobre o chat de IA.
- 4. Taxa de Uso do Chat:** Percentual de interações realizadas via chat em relação ao total de atendimentos.



CAPÍTULO 06

Indicadores de Governança

Indicadores de Governança

- 1. Conformidade Regulatória:** Percentual de soluções de IA em conformidade com normas e regulamentações aplicáveis.
- 2. Taxa de Auditorias Bem-Sucedidas:** Percentual de auditorias aprovadas sem ressalvas em projetos de IA.
- 3. Tempo Médio de Aprovação de Soluções:** Tempo médio necessário para revisar e aprovar soluções quanto à ética e governança.
- 4. Número de Não Conformidades Identificadas:** Quantidade de problemas ou desvios éticos/regulatórios identificados.



CONCLUSÃO

Neste eBook, exploramos como os indicadores de desempenho atuam como um mapa detalhado para o sucesso do **Centro de Excelência em Inteligência Artificial (CoE IA)**. Cada métrica apresentada vai além de simples números: são ferramentas essenciais para mensurar impacto, corrigir rotas e impulsionar a inovação no setor bancário.

Assim como na Matrix, onde o entendimento do código é a chave para moldar a realidade, no CoE IA, os indicadores permitem transformar dados em estratégias e decisões que criam valor real. Eles capacitam a equipe a navegar pela complexidade, garantir eficiência e entregar soluções que não apenas atendam, mas superem as expectativas de clientes e stakeholders.

O sucesso do CoE IA não está apenas em sua capacidade técnica, mas na habilidade de medir o impacto e adaptar-se continuamente a um mundo em constante transformação. Que este material seja uma inspiração e uma referência prática para quem deseja liderar essa jornada com clareza, propósito e excelência.

Afinal, a verdadeira revolução acontece quando entendemos que, com as métricas certas, podemos reprogramar o futuro.

